



2016 年度企业质量信用报告



山东鲁酱酒业有限公司

2017 年 4 月

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，内容真实可靠。

报告组织范围：山东鲁酱酒业有限公司（以下简称鲁酱酒业）。

报告时间范围：2016 年 1 月—2017 年 1 月，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

报告参考文件：GB/T 29467《企业质量诚信管理实施规范》。

二、企业高层致辞

山东鲁酱酒业有限公司是个悠久而又年轻的企业，传承古法酿酒技术，以品质为基石，以市场为导向，实施“双赢”战略，遵循“责任至上，品质为本，立足传统，开拓创新”的宗旨，不断提升产品质量，塑造高端品牌风范，为健康白酒做出更大贡献。

现在我们的企业技术力量雄厚，检测手段完备，质量体系健全，生产设施先进，产品质量稳定。公司建立完善的质量管理机构和质量管控体系，将诚信经营的理念贯穿于产品设计、原料采购、生产过程、售后服务全过程，确保了产品的优良品质。鲁酱酒业已进入到一个良好的发展时期。今后我们将继续秉承“质量第一，诚信至上，合作共赢，回报社会”的宗旨，奋力作为，奋勇争先，开拓和赢得更加广阔的市场，共同铸造鲁酱酒业更加辉煌的未来。

三、企业简介

山东鲁酱酒业有限公司由始建于 1957 年的国营地方酿酒厂改制而来，历史文化悠久，酿酒工艺世代相传。1992 年“圣仙”产品获得布鲁塞尔国际评酒大赛金奖，2015 年“圣仙”酒荣获山东省白酒质量评比金奖。

鲁酱酒业位于山东半岛南端乳山市白沙滩镇，2003 年被联合国评为我国唯一最适合人类居住的地区，这里依山傍海、气候温和。年平均气温 12.1° C，非常适合酿酒微生物生长繁殖，为酿造优质白酒提供了天然的条件，造就了酒体风格独树一帜，体现了醇厚饱满、优雅细腻的风格特点。

山东鲁酱酒业有限公司总投资 3 亿元，在距海边 1700 米的国家 AAAA 级旅游度假区—银滩核心地段，拥有生产技术中心、研发中心、品鉴文化中心等 5000 平米的综合办公楼，8000 平米生产车间，10000 平米发酵酿造车间，3000 平米酒窖，两条成品酒灌装线，一条纯净水生产线。

鲁酱酒业传承古法酿酒技术，已建成一个具有现代化技术的白酒工厂。企业拥有三个标准的酱香型、浓香型、清香型基酒生产车间；主导产品为浓香型“圣仙”系列白酒。企业技术力量雄厚，检测手段完备，质量保证体系健全，生产设施先进，产品质量稳定，深受广大消费者青睐和社会各界的广泛好评。2015 年“圣仙”酒荣获山东轻工业名牌，是年公司被评为“食安山东”食品生产示范企业。在产品销售上，公司坚持以品质为基石，以市场为导向，以“双赢”为原则，以“先近后远，点面结合，逐步辐射”为策略，建立了一支强大的营销队伍。产品畅销胶东半岛，远销济南、淄博、潍坊等十几个地区。



目 录

第一部分 报告前言.....	1
一、报告编制规范.....	1
二、企业高层致辞.....	1
三、企业简介.....	2
第二部分 报告正文	4
一、企业质量理念.....	5
二、企业质量管理.....	5
(一) 质量管理机构.....	5
(二) 质量管理体系.....	5
(三) 质量安全风险管理.....	6
三、质量诚信管理.....	6
(一) 质量承诺.....	7
(二) 诚信管理.....	7
(三) 营销管理.....	9
(四) 售后管理.....	9
四、质量管理基础.....	9
(一) 产品标准.....	9
(二) 计量管理.....	10
(三) 认证情况.....	11
(四) 检验检测.....	11
五、产品质量责任.....	11
(一) 产品质量水平.....	11
(二) 产品售后责任.....	11
(三) 企业社会责任.....	12
(四) 质量信用记录.....	12
第三部分 报告结语	13
一、评价报告.....	13
二、报告发布.....	13

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

“提升白酒品质、构建健康白酒新文化，倡导健康饮酒新理念”，从建厂以来，鲁酱酒业把产品质量视为企业发展的基石和重要战略资源，积极推行 ISO9001 质量管理体系，实施全面质量管理，从原料采购为源头，所有产品出厂前一定要经过各质检部门的严酷考验，只有经过严格检验的产品才能推向市场。

同时，鲁酱酒业以“诚信、创新、人本、和谐”的核心理念，引导着所有鲁酱人诚实做事、诚信做人、开拓创新、友善协作，建成一个具有现代化技术的白酒工厂，打造出具有高品质、高标准的白酒企业。

为顾客提供优质安全的产品是鲁酱酒业永恒的追求，通过辛勤努力生产出优质安全的产品是公司崇尚的最大光荣，也是员工至高的荣誉。

2015 年度，鲁酱酒业被中国保护消费者基金会授予“全国产品质量、服务质量放心消费联盟单位”，这不仅是企业质量管理方面取得的成效，也促使企业不断追求创新，实现可持续发展。



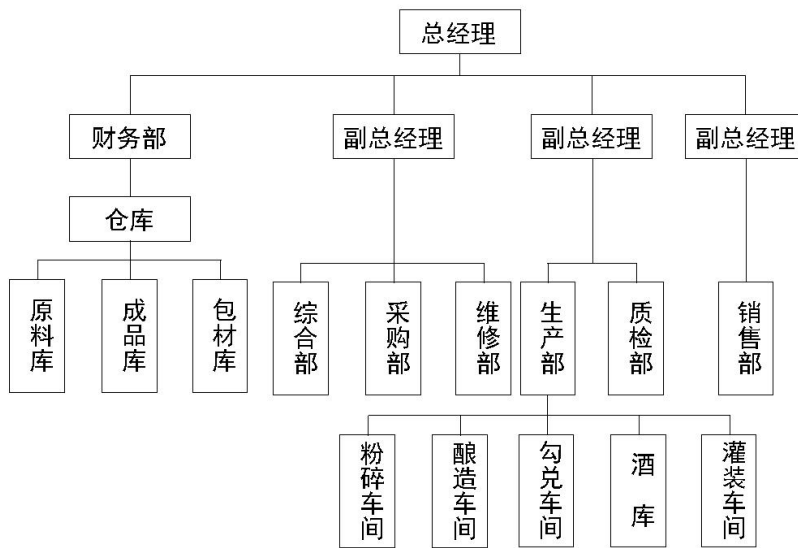
二、企业质量管理

鲁酱酒业提出，只有把产品做好，成为广大消费者心目中的“放心产品”，这样的品牌才有生命力，才能具有高含金量的真正价值。为此，鲁酱酒业在“至尊品质、至尚信誉”质量方针的指引下，从源头开始狠抓产品质量和安全，通过严格的质量管理体系对产品质量实行全过程控制，采用先进、科学的管理手段和方法不断

改进提升产品质量。

(一) 质量管理机构

鲁酱酒业建立了质量管理部门，是由公司总经理直接负责的质量决策、领导和推进的机构。对公司的各职能部门、各工作岗位建立了详细的工作标准，具有健全的质量保证体系。各部门各司其职、相互配合，技术开发、采购、来料检验、仓储、生产、检验、成品储运等运作流程过程中，按照公司相关管理规定对质量工作情况进行检查、考核。



(二) 质量管理体系

2015 年公司形成了质量安全管理体系，并通过质量和 HACCP 体系认证，建立环境管理体系 (GB/T24001)、通过检测和校准实验室能力认可认证，形成了科学、高效的质量安全控制体系。按照《危害分析与关键控制点 (HACCP) 体系食品生产企业》(GB/T27341-2009) 国家标准的要求，建立了《食品安全管理手册》和其它管理文件等，进一步提升和优化了食品安全管理，增强了食品安全保证能力。

1、质量方针和目标

公司确立了“实现品质合格是我们的法定责任，创造品质卓越是我们对社会的贡献”的质量方针。

公司确立的质量目标：

- 原辅料进厂合格率 100%。
- 出厂产品合格率达到 100%。
- 顾客投诉率小于 5%。

●不发生食品安全事故。

2、质量教育

质量教育，特别是质量意识的教育，是一个潜移默化的过程。鲁酱酒业非常重视员工的质量意识教育，加强员工质量责任感教育，使企业员工必须意识到，在产品、服务质量上对国家、对社会、对消费者所承担的职业责任，公司建立了严格的质量责任制，使每个部门、每个岗位、每个员工都严格履行自己的质量职责。

做好自己的本职工作，树立质量的荣誉感，在工作中一丝不苟、严格要求，高标准地完成自己的任务。设立相应的奖惩措施，使员工真正体验到生产高质量产品的光荣。荣誉使人上进，惩罚使人猛醒。有了质量的荣誉感，就能在产品质量上提高广大员工的自觉性、积极性和创造性。



3、质量管理办法

为保证企业质量管理体系的有效运行，公司建立《食品安全卫生规章制度》、《食品质量安全责任制度》、《食品安全追溯管理制度》等，对过程开展不定期、不定时、全方位的检查、考核，进行全过程监控并实施奖惩，以过程质量保证过程管理的有效性。组建专业化的内部质检审核团队，严格对产品研发、原辅料采购、生产过程、成品储运等实施全过程审核，寻找改进空间，制定改进措施予以改进。开展管理评审对质量管理体系、质量方针、质量目标适宜性、有效性进行评审，制定年度持续改进计划实施改进，提高体系运行有效性。

（三）质量安全风险管理

1、质量投诉处理

公司提倡快捷高效地为消费者服务，保障消费者合法权益，维护和提升圣仙酒的良好声誉，以优质的产品和服务赢得消费者满意和信赖。2016 年处理质量投诉

32 起，及时率 100%，完成率 100%。

公司售后服务设立消费者投诉电话：0631-6583999，建立《客户投诉登记表》。接到质量投诉后，由售后服务人员及时与消费者联系，约定时间，对质量投诉产品进行外观确认。售后服务人员现场确认为公司产品质量瑕疵的，向消费者作解释工作，并进行更换；若为消费者自身原因造成的产品质量投诉，耐心向消费者沟通、协商；经销商反映的质量问题，如数量较大，由售后服务部门与质量管理部门联合调查处理，根据实际情况，进行更换、返工等。

2、应急管理

公司结合酿酒行业特点，对可能影响酿酒生产经营造成危害的突发事件进行识别，建立紧急状况的识别和响应机制，确定可能影响食品质量安全的潜在事故和紧急情况，制订相应的预案，确保在紧急状况发生时做出有效响应，防止和解决可能产生的食品质量安全影响。

三、质量诚信管理

鲁酱酒业基于诚信经营的理念，本着对广大消费者身体健康安全负责的态度，从产品设计、原材料采购、生产过程、营销和售后等全过程把控产品质量，保障消费者使用到放心的产品。

公司按照消费者权益保护和产品质量相关法律法规，主动做好消费者权益保护工作。公司针对顾客期望，从力求让顾客满意为目标，不断提高产品质量和服务水平，近年来一直获得较高的顾客满意度。

（一）质量承诺

1、所有出厂产品均进行外观检测和卫生安全指标检测，符合法律法规和国家标准要求，出厂产品 100%合格；

2、产品的制造和检测均有质量记录和检测报告。

（二）诚信管理

1、设计

在产品的设计过程，鲁酱酒业坚持以传统酿造技术为基础，所有酒体设计均采用酿制原酒组合，使产品质量与自身宣传、产品包装标识以及消费者预期完全一致。在产品包装材料选择时，以保护消费者人身健康为基本要求，选择完全符合食品卫生安全要求的材料，以规避产品设计缺陷造成的质量风险。

在产品包装设计时，公司严格设置专门机构进行审核控制，以降低产品制造成

本，保护消费者利益。在产品标识标注方面，产品设计均符合国家相关标准要求，不作任何虚假宣传，避免消费者受到误导，坚持诚信发展。

2、采购

原材料采购是产品质量控制的关键环节，食品行业尤其如此。鲁酱酒业原材料采购主要分为生产原材料采购和包装材料采购两部分。

在生产原材料采购过程中，公司建立供应商管理流程，供应商必须通过严格评审和签订诚信经营承诺书才能成为合格供应商。公司通过不定期召开供应商大会、组织会议、发放简报、通知等形式将公司的经营理念、质量方针、目标向供应商宣贯。组织由公司高管、公司质检部与供应商现场交流、邀请部分专家指导供，通过各种形式提高供应商的质量管理能力，保证采购原料质量。

为保证原料采购质量和原料采购标准的顺利实施，公司在采购源头全面控制原料质量，保障食品安全。公司原料质量监管，形成了长效和常态工作机制，保证了公司入库原料的 100%合格率，为公司产品的优质安全、兑现向消费者的高品质承诺打下坚实的基础。

在包装材料采购方面，为确保供应商严格按照公司的要求提供产品，保证包装材料供货渠道的稳定，有效防止食品安全危害的产生，兑现质量诚信承诺，公司从供应商资质和包装材料产品检验等方面严格管理。在检验控制方面，质检部按照相关标准要求对进货包装材料进行安全性能检测，生产车间包装材料质检员对进货包装材料进行检验或验证。对玻璃瓶、陶瓷瓶以及瓶盖等直接接触酒体的包装材料，产品供方还必须提供由第三方检测机构出具的检测报告。

3、生产

生产是产品实现的主要环节，鲁酱酒业致力于酿酒传统工艺的传承和发扬，以工艺流程作为生产管理的根本宪法，一切生产管理都是以工艺流程为出发点和落脚点，保证了生产过程的有序进行。同时加强对生产过程的有效检查、监督，有效控制了生产过程中影响原酒质量的各个因素，推动了公司生产质量的提高。

为使原酒质量保持稳定，公司对酿酒生产过程中影响质量的各个因素，包括工艺参数、人员、设备、材料、加工和测试方法、环境等都加以控制。对生产过程关键工序制曲、原料粉碎、酿造、陈酿、包装环节，设置工序控制点，进行重点质量控制。同时，严格控制接触原酒的陶坛、不锈钢桶等的安全指标，确保原酒在储存、转运过程中的质量安全。

公司生产过程管理从投料到产品生产全过程进行识别,实现原辅料、半成品的可追溯管理,所有环节均详细记录、汇总,对不合格品及时采取纠正措施。

(三) 营销管理

公司把对外宣传、广告、产品包装说明、各类深入消费者的公开活动等当作鲁酱酒业对消费者的质量承诺,在产品宣传方面主动遵守国家法律法规,按照国家标准开展营销活动,做到不误导顾客的选择和不辜负消费者的信任。公司严格按照产品质量实际进行广告宣传策划、实施,保证在产品宣传中始终坚守诚信誓言,保护诚信资源,遵守诚实守信品德要求。

鲁酱酒业将服务观念贯穿整个营销过程,主动走访终端市场,听取广大消费者的需求和反馈,同时将鲁酱酒业的产品特点、品质优势、品牌价值、企业文化等传递给经销商和消费者,增强经销商和消费者对圣仙酒的认知度,降低企业与消费者的信息不对称,做到真正的质量诚信,并使营销环节成为沟通企业与消费者、企业与经销商的重要桥梁。

(四) 售后管理

为维护消费者的权益,公司本着“让顾客满意是企业发展的唯一通路”的服务理念,使消费者满意。

公司接到消费者投诉后,将在 24 小时内与消费者取得联系,由售后服务人员前往消费者所在地进行处理。为保障消费者权益,公司制定了具体的售后服务规定:

*为保障消费者自身权益,所购商品,应开具有效票据。

*产品在正常运输、仓储、销售过程中因自身质量缺陷所造成渗漏、包装破损等可退货、换货。

*对已经停产的产品,与消费者协商后,更换同价位的公司其它产品。

*对产品包装升级换代的产品,更换最新的公司产品。

*对于因产品瑕疵需要更换,原则上在消费者所在地进行。

*对投诉中的假冒产品,由公司配合当地执法单位为消费者维权,并告知消费者购买正品圣仙酒产品的渠道。

四、质量管理基础

(一) 产品标准

公司成立专门的标准化办公室,明确标准化管理的职能,切实保证标准化工作在企业的顺利开展。目前所采用的标准体系主要如下:

（1）包装容器安全卫生标准

公司所使用的包装容器在食品安全卫生管控上，严格执行相关国家标准，对每一批包装容器进行材质卫生指标检测，铅、锰、镉、砷、锑、铬、镍各项卫生指标检测结果均小于标准要求，切实保证产品质量安全。

（2）产品标签标识标准

公司对产品标签标注的管控上，严格按《食品安全国家标准 预包装食品标签通则（GB7718-2011）》、《预包装饮料酒标签通则（GB 10344-2005）》、《食品标识管理规定》等标准和规定对产品进行标识，保证了产品标识的规范性和统一性。

（3）成品酒标准

对成品酒管控方面，公司严格执行《浓香型白酒（GB/T 10781.1-2006）》国家标准和《蒸馏酒及配制酒卫生标准和（GB/T 2757-2012）》，对产品质量指标和卫生指标严格把关，切实保证产品质量安全。

（二）计量管理

计量工作作为一项基础性工作，公司历来高度重视，不断夯实计量管理基础。

1、计量检测体系

为了保证公司定量包装商品净含量准确，维护消费者利益，公司开展计量保证能力自我评价工作，完善定量包装商品管理制度，进一步提升计量保证能力。随着公司的不断发展和相关测量管理标准的应用，公司对计量工作提出了更高的要求，测量管理体系的建立与完善，增强了公司的综合竞争能力，对公司的产品质量、能源管理、安全生产、环境监测等起到了保证作用。

2、定量包装

公司制定《定量包装管理办法》，强化定量包装产品的监督管理，不定期抽检成品酒净含量和酒精度，保证公司定量包装产品计量准确。

3、检测设备

为满足公司目前及长远质量安全、质量检测、测量管理及研发的需要，公司投入了 150 万，建立了企业技术研发中心，为中心化验室配备各项先进监测设备：原子吸收仪、分光光度计、安捷伦气相色谱仪。对理化指标、卫生指标进行监测，同时辅以严格的感观品评。配备高水平化验员，建立和保存出产产品原始检验数据和检验报告记录，按产品保质期规定对所有产品留样；定期检验产品不同时期的变化情况，及时改进工艺，稳定产品品质。通过各种保障措施的实施和强有力的监控手

段，产品在历年来的省抽、市抽以及各项抽查检验中全部合格。



（三）认证情况

2015 年公司将质量管理体系与环境管理体系进行整合，形成了食品质量管理体系，并通过质量、环境和 HACCP 体系认证，各体系相互支撑、相互推动，形成科学、网状、高效的质量安全控制体系，成为圣仙酒卓越品质的根本保证。

（四）检验检测

建立自查、互查、专职检查相结合的质量管理机制。从原材料购进、生产前包装材料配套、产品生产过程、成品入库各环节层层把关。做到不合格原粮、辅料、包装材料不入库、不合格半成品不准转入下到工序、不合格产品不准入库、不合格产品不准出厂。

严格把好各道工序的检验关，对产品每一道工序进行检验，凡不符合质量要求的产品不得流入下道工序。建立健全质量原始记录，做好质量的综合统计和质量变动原因的分析，克服质量隐患。产品在生产过程中始终处于受控状态。员工发现生产过程中的异常现象应及时处置，采取有效的控制措施，防止不合格品发生。

从原（辅）材料、包装材料投入生产到产品入库，上工序对下工序负责；原粮购进对发酵车间负责，发酵车间对制酒车间负责，制酒车间对包装车间负责，包装车间对成品负责，生产部对销售部负责。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司严守产品质量标准，加强质量管理，提高产品质量水平。近年来公司从粗放型管理向精细化管理转变，建立了严格的质量考评机制，从质量管理、产品合格率、顾客满意度、质量信誉等方面进行综合考评。

（二）产品售后责任

公司为依法履行社会责任，保护消费者身体健康，对问题产品实施召回，防止不良后果的产生。公司建立《产品召回处理制度》，落实专门部门实施召回，制定

严格的召回控制程序，明确相关部门职责，问题产品的处置要求，建立了严密、有效的召回控制系统。

白酒作为一种特殊的食品，为维护消费者的权益，力求服务质量赢得用户满意，公司售后服务中的退货、换货、返工、赔偿，按相关法规并与消费者协商处理。

企业在深入推行质量管理的过程中，始终坚持将产品质量安全作为企业生存和发展的基石，不断寻求持续改进、追求卓越绩效，取得的成效得到政府和社会团体的充分肯定，并获得“全国产品质量、服务质量放心消费联盟单位”、“山东轻工名牌”等称号。



（三）企业社会责任

企业在发展过程中，要承担一定的社会责任，为全社会的公益慈善事业等各方面做出应有的贡献，在广大消费者中树立良好的企业形象。

公司近 10 年来，捐助在校学生及困难群众、公益事业的资金累计达 60 余万元。自 2008 年起，每年拿出 4 万元，在白沙滩镇初级中学设立“春华助学金”，资助 30 名家庭贫困但品学兼优的学生。2010 年，在“春华助学金”的基础上，又增设 1 万元的奖学金，用来奖励德智体美等方面表现突出的学生。同时，在乳山六中设立了“春华奖励基金”，每年捐助 5 万元，奖励品学兼优的学生。

（四）质量信用记录

公司已经成功实施并应用的软件系统有 ERP 系统、条码系统等，打破了各种资源(人、财、物、信息、流程)之间的壁垒和边界，实现了对资源配置和开发的最优化。以 ERP 系统为核心，协同管理平台为基础，通过与其他系统的应用结合，实现对信息技术和信息资源的深度开发与广泛应用，使公司的决策科学化、管理规范化、经营专业化和运作协同化，提高管理水平和运营效率，有效支持企业的战略发展。

第三部分 报告结语

一、评价报告

鲁酱酒业将以“提升白酒品质、构建健康白酒新文化，倡导健康饮酒新理念”的企业精神，深入推进企业质量诚信管理体系建设的研究、规划、实施与评估等相关管理工作，继续加强在企业质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的制度建设，积极履行产品质量主体责任，建立质量诚信自律机制，规范全员、全过程质量责任体系，提高企业的质量诚信意识和质量法制意识，增强企业质量保证能力，持续兑现企业质量承诺，提供满足顾客需求和预期的产品，不断提高企业质量信用水平，实现企业的可持续发展。

在发展过程中，企业始终沿着质量道路稳打稳扎，以产品质量安全为中心，大力夯实企业质量诚信建设基础，将产品质量安全，视为企业生产发展之本，通过质量方针的明确和严格实施、质保体系的建立和高效运转、严密的过程控制和卓越的硬件保障、限量保质的理念和执着的优中选优做法，坚持以质量为中心环节，高科技投入，高品质产出，从原料购进、基酒酿造、到陈酿勾兑、检测包装，层层把关，上一道工序对下一道工序负责，视诚信为责任，确保了出厂产品零缺陷。本次发布的企业质量信用报告，客观公布了鲁酱酒业在报告期内的质量诚信体系建设情况。报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，报告中公布的信息，其收集、记录、整理、分析和公布经得起审核验证，力求客观、全面的披露公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的绩效等。

二、报告发布

报告发布周期：每年度一次。

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，其它数据来自公司内部统计。

报告获取方式：公司将以鲁酱酒业官网为载体（www.shengxianjiu.com），并提供下载阅读。

聖仙酒 老朋友



山东鲁酱酒业有限公司

联系地址：山东省威海市乳山市金海湾工业园

邮政编码：264504

联系电话：（0631）6299999

网址：www.shengxianjiu.com